Adaptasi

Masyarakat Kota Cimahi Dalam Implementasi Kebijakan E-Government (Studi Pada Pengajuan Izin Mendirikan Bangunan)

OLEH **DEWI KURNIASIH**
PENELITI, DOSEN PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN FISIP UNIKOM

ABSTRACT

The development of technology, computer and information influences people's lives today. First of all, social adaptation was conducted through face-to-face, and now was change in tire symbolic way. Social culture ties was so strong before, now morphed into a new and more modem community. This also occurs in governance particularly in the public service. Actual public service today is about building permits. This study used a qualitative approach with descriptive methods. The data was collected by field observation, in-depth interviews and literature study. While the determination of the informant made purposively. From this research we know that adaptation of the community in the implementation of e-Government policy, especially on Building License Filling in Cinuihi takes place internally and externally. This adaptation occurs because of the social process among various stakeholders. This social process starts from the onset of social contacts between individuals or groups. Social contacts are then gave birth to communication among those who become public opinion. Public opinion become support for changing people's behavior in asking the IMB. This affects the interaction between individuals and government, the government and the private sector and intergovernmental itself Developmental patterns of social interaction in the filing of the IMB is currently characterized by a high-tech hardware via an e-Govemment application the SIM PPTSP.

KEYWORDS
Adaptation, e-Govemment, policy implementation, Lisence, public services.

ABSTRAK

Perkembangan teknologi, komputer dan informasi mempengaruhi kehidupan masyarakat saat ini. Pertama-tama, adaptasi sosial dilakukan melalui tatap muka dan sekarang adalah perubahan dalam cara simbolis. Hubungan sosial budaya begitu kuat sebelumnya, sekarang berubah menjadi sebuah komunitas baru dan lebih modern. Hal ini juga terjadi dalam pemerintahan khususnya dalam pelayanan publik. Pelayanan publik yang aktual saat ini adalah tentang izin bangunan. Penelitian ini menggtmakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi lapangan, wawancara mendalam dan studi pustaka.Sedangkan penentuan informan dilakukan secara purposive. Dari penelitian ini kita tahu bahwa adaptasi masyarakat dalam implementasi *e-Government* kebijakan, terutama pada perijinan mendirikan bangunan di Cimahi berlangsung secara internal dan eksternal. Adaptasi ini terjadi karena proses sosial diantara berbagai pihak. Proses sosial dimulai dari awal kontak sosial antara individu atau kelompok. Kontak sosial yang kemudian melahirkan komunikasi di antara mereka yang menjadi opini publik. Opini publik menjadi dukungan untuk mengubah perilaku masyarakat dalam mengajukan IMB. Ini mempengaruhi interaksi antara individu dan pemerintah, pemerintah dan sektor swasta dan antar pemerintah sendiri. Pola perkembangan interaksi sosial dalam pengajuan IMB saat ini ditandai dengan hardware teknologi tinggi melalui aplikasi *e-Govemment* PPTSP SIM.

KATA KUNCI
Adaptasi, *e-Government*, kebijakan pelaksanaan, lisensi, pelayanan public

A. PENDAHULUAN

Latar Belakang Penelitian

Era globalisasi saat ini dijadikan kesempatan oleh pemerintah untuk turut mengembangkan pemanfaatan teknologi komunikasi dan komputer dalam penyelenggaraan pemerintahan terutama dalam pelayanan publik. Pelayanan publik yang optimal kepada masyarakat akan mampu menciptakan pemerintahan yang baik (*Good Governance).*

Keluarnya Instruksi Presiden (Inpres) Nomor 3 Tahrm 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan Electronic Government (e-Government) mengamanatkan kepada setiap Gubemur dan Bupati/Walikota untuk mengambil langkah-langkah yang diperlukan sesuai dengan tugas, fungsi dan kewenangannya masing-masing guna laksananya pengembangan e-Government secara nasional. Hal ini menunjukkan penerapan e-Government masih memerlukan perhatian yang lebih serius. Kondisi tersebut menggambarkan perlunya reformasi yang berdampak terhadap pengembangan teknologi informasi Daerah. Menurut Heeks (2003), kata kunci dalam implementasi e-Government bukan adopsi, tetapi adaptasi dimana konteks lokal dipertimbangkan dalam perencanaan dan implementasi.

Implementasi kebijakan e-Government ini merupakan upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan berbasis elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik yang lebih efektif dan efisien. Hal ini didukung oleh Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor13 /KEP /M.PAN/1/2003 tentang Pedoman Umum Perkantoran Elektronis Lingkungan Intranet diLingkungan Instansi Pemerintah,yang juga merupakan landasan penting dalam pelaksanaan e-Government di Indonesia. Meskipun dapat dikatakan masih baru, namun Kota Cimahi mengalami perkembangan cukup pesat dalam implementasi kebijakan e-Government. Implementasi e-Government di Kota Cimahi merupakan bentuk pemanfaatan TI untuk mendukung aktivitas-aktivitas kepemerintahannya. Hal ini menunjukan bahwa Pemerintahan Kota Cimahi tengah berupaya mengikuti perkembangan teknologi kepemerintahan seperti yang diamanatkan dalam Undang-Undang tersebut di atas. Penyelenggaraan *e-Government* di Kota Cimahi ditujukan untuk mendukung terciptanya pemerintahan yang lebih bersih dan transparan. Namun demikian, implementasi kebijakan *e-Government* ini belum berjalan baik seperti yang diidealkan. Implementasi kebijakan *e-Govemment* yang ada masih berjalan lambat. Begitu pula dengan penggunaan sistem informasi Daerah yang masih belum maksimal. Pemerintah Kota Cimahi telah melakukan beberapa kegiatan yang terkait dengan kebijakan pelayanan publik. Acuannya adalah Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Pelayanan Publik. Salah satu aspek pelayanan publik yang terus diberdayakan di Kota Cimahi adalah diberlakukannya kebijakan Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PPTSP). PPTSP merupakan sebuah kebijakan pelayanan

publik yang berorientasi pada sinergitas pelayanan publik dengan berbagai aspek, utamanya adalah dalam rangka kepuasan publik. Hal ini sesuai dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri (Permendagri) Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Keluarnya Permendagri tersebut pemerintah daerah diharuskan menyesuaikan pengaturan perizinannya dengan ketentuan tersebut. Dengan berlakunya ketentuan tersebut akan banyak timbul permasalahan baik dari tugas dan fungsi masing-masing Satuan Organisasi Pemerintahan Daerah (SOPD) maupun pihak stakeholder yang berkepentingan dalam permasalahan perizinan. Atas dasar itu dibuatlah Keputusan Walikota Cimahi Nomor 503/Kep.l.B-Dispenmo/2007 tentang Pelimpahan Kewenangan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu di Kota Cimahi dan Peraturan Daerah Nomor 97 Tahun 2009 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu SatuPintu. Kebijakan PPTSP tersebut diharapkan dapat memangkas alur birokrasi yang panjang dan berbelit-belit. Ide dasar dari kebijakan PPTSP ini adalah untuk mengintegrasikan seluruh proses perijinan kedalam suatu sistem pelayanan perijinan terpadu satu pintu *(one stop service).*

Terkait dengan implementasi e-Govemment dalam PPTSP, Pemerintah Kota Cimahi telah membuat beberapa inovasi seperti Sistem Informasi Manajemen (SIM) PPTSP berupa software untuk pengelolaan administrasi perizinan. Situs ini berisi tentang informasi-informasi dari pelayanan perizinan yang diselenggarakan Pemerintah Kota Cimahi. Informasi yang didapatkan yaitu mengenai dasar hukum, instansi/ unit yang bersangkutan, prosedur, persyaratan, biaya dan waktu pemrosesan dari perizinan. Melalui situs ini kita dapat memeriksa status perizinan yang telah dimohonkan, serta dapat melihat statistik perizinan. Masyarakat juga dapat men-download format surat permohonan, sesuai izin yang dikehendaki.

Permasalahan yang muncul terkait dengan kesiapan aparatur Pemerintah Kota Cimahi serta bagaimana sistem tersebut mampu menghasilkan kualitas pelayanan yang efektif dan efisien, dalam menghasilkan informasi mengenai sebuah nilai dan kualitas perijinan kepada masyarakat dan dunia usaha di Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu (KPPT) Kota Cimahi. Artinya masih perlunya sejumlah perbaikan dalam layanan publik di Kota Cimahi. Hal ini tentu memerlukan komitmen dari pimpinan, tidak hanya eksekutif, tetapi juga legislatif, dan masyarakatnya sendiri. Survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang dilakukan Pemerintah Kota Cimahi sampai saat ini masih belum optimal (http://cimahiinfo.blogspot.com/2009/07/pemkot-siapkanjaringan-pelayanan.html).

Salah satu bentuk pelayanan yang sering diperlukan oleh masyarakat yaitu pelayanan bidang perizinan. Masalah perizinan yang seringkali dikeluhkan masyarakat Kota Cimahi adalah mengenai Izin Mendirikan Bangunan (IMB). Masyarakat mengeluhkan tentang persyaratan gambar bangunan, yang harus sesuai dengan spesifikasi teknis. Gambar yang seharusnya dibuat oleh seorang arsitek, yang biayanya tidak murah. Hal ini mengakibatkan banyak pemohon IMB yang kesulitan memenuhi persyaratan tersebut.

Berdasarkan data di perkirakan sekitar setengah dari sekitar 150.000 bangunan, terutama rumah tinggal dan tempat usaha belum memiliki IMB di Kota Cimahi (30 September 2010, retrived from: http://www.klik-galamedia.com/indexnews.php?wartakode=20100710135423&idkolom=tatarbandung). Data KPPT Cimahi pun menunjukkan bahwa dari banyaknya ijin yang diberikan permasalahan IMB menempati posisi tertinggi seperti ditunjukkan pada Tabel 1

Selain itu, KPPT menemukan pernbuatan IMB di Kota Cimahi sering melebihi batas waktu tiga puluh (30) hari, sebagaimana tercantum dalam Perda Nomor 37 Tahun 2003 tentang IMB. Prosedur yang panjang, menjadikan pengurusan IMB menjadi lama. Ditambah masyarakat yang belum memahami mengenai beberapa persyaratan mengenai spesifikasi teknis bangunan. Kondisi ini memerlukan sosialisasi tentang peraturan daerah IMB itu sendiri yang selama ini dianggap masih kurang.

PPTSP sejak Juni 2009 telah mengajukan sekitar 200 IMB di sekitar Bandung Utara ke Pemerintah Provinsi Jawa Barat, sesuai pengajuan dari masyarakat Kota Cimahi.

Namun hingga saat ini, hanya 30 IMB yang sudah direkomendasikan Gubernur. Sisanya sekitar 170 IMB masih ada di pemerintah provinsi (30 September 2010, retrived from: www.klikgalamedia.com/indexnews.php?wartakode=20100317074332&idkolom=tatarbandung). Masalah IMB ini menarik dikaji lebih lanjut karena Kota Cimahi merupakan daerah yang sudah sangat padat. Bahkan Komisi I DPRD Kota Cimahi akan mengkaji perlunya revisi Perda Nomor 37 Tahun 2003 tentang IMB. Oleh karena itu, Pemerintah Kota Cimahi membuat sistem jaringan pelayanan publik online, baik melalui SMS maupun situs web. Bagi masyarakat yang merasa kurang puas terhadap pelayanan publik di Kota Cimahi, dapat menyampaikan keluhannya di situs www.cimahikota.go.id.Sistem tersebut dioptimalkan dengan menyediakan operator di kelurahan yang dapat menampung serta menangani aduan masyarakat tersebut. Sarana pengaduan masyarakat tersebut diharapkan berguna untuk mengukur Indeks

Tabel 1
Banyaknya IMB di Kota Cimahi

No	Jenis Perizinan	Permohonan			Selesai			Sisa
		2009	2010	Elzin	2009	2010	Izin	
1	IPPT	716	469	1185	454	66	520	665
2	IMB	343	57	400	326	57	383	17
3	IUUG (HO)	531	280	811	518	270	788	23
4	SITU	507	295	802	486	279	765	37
5	SIUP	5	5	10	5	5	10	0
6	TDP	466	271	737	451	259	710	27
7	TDG	19	26	45	4	23	27	18

Sumber: KPPT Cimahi, 2010.

Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Sebenarnya saat ini sudah ada tempat pengaduan layanan public di Kota Cimahi, yaitu melalui SMS ke 022-7082111 atau melalui surat ke walikota dan surat kabar. Akan tetapi, hal itu pun belum optimal karena tidak terintegrasi satu sama lain.

Uraian di atas menegaskan teknologi diharapkan akan membawa perubahan. Perubahan yang diharapkan mem¬ bawa kebaikan. Perubahan itu menyangkut nilai-nilai maupun pola adaptasi dalam sebuah masyarakat. Perubahan itu membutuhkan sebuah upaya transformasi. Transformasi teknologi merupakan sesuatu yang penting untuk dilakukan. Pemanfaatan teknologi membutuhkan berbagai pertimbangan agar teknologi menjadi tepat guna. Dalam hal ini perubahan pemberian IMB dengan memanfaatkan teknologi diharapkan dapat mengatasi permasalahan yang selama ini terjadi dalam pelayanan IMB di Kota Cimahi. Akan tetapi, hal itu pun belum optimal karena tidak terintegrasi satu sama lain. Tersedianya perangkat teknologi dalam pelayanan IMB menunjukkan kesiapan Pemerintah Kota Cimahi dalam menerapkan kebijakan *e-Govemment*. Dengan adanya *e-Government* ini seyogyanya masyarakat mendapatkan kemudahan dalam proses pengajuan IMB ini. Tetapi kenyataannya, penyesuaian masyarakat dengan perangkat teknologi belum menghasilkan kemudahan dalam proses pengajuan IMB di Kota Cimahi. Hal ini menegaskan bahwa das solen tidak sama dengan das sein.

Teknologi dalam konteks sosiologi, tanpa disadari akan mengubah kehidupan sosial kita. Implementasi *e-Government* IMB akan mengubah pola komunikasi aparatur Pemerintah Kota Cimahi dalam melakukan rutinitas mereka secara bertatap muka. Interaksi sosial yang selama ini terjadi pun mengalami perubahan. Kinerja aparatur mau tidak mau pun mengalami perubahan. Hal tersebut merupakan intervensi dari adanya teknologi.

Pada dasarnya perkembangan teknologi tidaklah bersifat otonom. Perkembangan teknologi tidak dapat dibuatkan suatu aturan. Teknologi dari waktu ke waktu akan selalu mengalami perkembangan karena sifatnya yang tidak statis. Teknologi sangat tergantung pada setiap perubahan sosial yang terjadi. Hal tersebut menjadi salah satu proses adaptasi dalam ICT.

Adaptasi 1CT diperlukan disini sebagai sebuah kegiatan umum dan sistematis untuk merealisasi IMB on line yang lebih elastis, produktif dan efisien dari mendiversifikasi dan memperbaikkan isi, cara dan bentuk pelyanan dengan memanfaatkan ICT sebagai teknologi dasar sambil mempromosi dan memajukan kesadaran dan kebiasaan masyarakat untuk menggunakannya. Sehingga kualitas administrasi pemerintahan dan kualitas komunikasi dengan warga negara dapat ditingkatkan.

Rumusan Masalah

Permasalahan dalam proses pengajuan 1MB di Kota Cimahi yang diuraikan pada latar belakang penelitian diatas, telah mendorong Pemerintah Kota Cimahi untuk mengimplementasikan kebijakan e-Govemment guna memperlancar proses pengajuan IMB tersebut. Namun, kebijakan ini belum memenuhi harapan yang diinginkan. Masyarakat yang memiliki IMB masih sedikit

dibandingkan dengan jumlah bangunan yang ada di Kota Cimahi. Hal ini dikarenakan proses pengajuannya memerlukan waktu yang lama, biaya yang diperlukan masih dirasakan cukup tinggi dan sulitnya memenuhi prosedur pengajuan IMB. Meskipun sarana dan prasarana pendukung sudah memadai, namun masyarakat belum dapat memanfaatkannya dengan baik. Berdasarkan pernyataan tersebut, penulis merumuskan pertanyaan penelitian *(research questions)* sebagai berikut: "Bagaimana adaptasi masyarakat Kota Cimahi dalam implementasi kebijakan e-Government khususnya pada pengajuan Izin Mendirikan Bangunan?"

Tujuan Penelitian

Penelitian ini ditujukan untuk menggambarkan, mengungkapkan makna, memahami proses dan menjelaskan secara empiris mengenai adaptasi masyarakat Kota Cimahi dalam implementasi kebijakan e-Government khususnya pada pengajuan Izin Mendirikan Bangunan sebagai upaya memperoleh konsep baru yang memberikan kontribusi terhadap pengembangan IImu Sosiologi Pemerintahan.

Kerangka Pemikiran

Adaptasi merupakan proses interaksi dinamis antara masyarakat dengan
lingkungannya. Segala upaya atau siasat digunakan oleh manusia dalam kehidupannya untuk merespon perubahan sosial dan lingkungan yang terjadi. Demikian halnya dalam proses implementasi kebijakan e-Government di Kota Cimahi dimana memerlukan adanya proses adaptasi dari masyarakat. Berdasarkan jenisnya Alland membedakan dua macam adaptasi, yaitu adaptasi eksternal dan internal. Adaptasi eksternal menggambarkan proses penyesuaian yang bermanfaat bagi lingkungan dalam jangka pendek. Sedangkan adaptasi internal menggambarkan proses evolusi yang berjalan cukup panjang dan bermanfaat dalam organisme atau sistem lainnya. Dalam proses penyesuaian yang dilakukan oleh masyarakat terkandung bagaimana interaksi manusia dengan lingkungan yang baru melalui adanya perubahan teknologi dilakukan guna mengatasi masalah yang timbul dalam pemberian IMB. Dalam interaksi tersebut termasuk di dalamnya pola atau mekanisme apa saja yang dilakukan oleh individu-individu atau sekelompok organisme tersebut dalam menanggulangi masalah tersebut.

Interaksi sosial terjadi karena bentuk-bentuk yang berulang atau polapola sosiasi dalam adaptasi masyarakat. Beberapa hal utama dalam interaksi sosial, yaitu: Proses sosial, Tipe-tipe sosial dan pola-pola perkembangan. Proses sosial sebagai cara-cara berhubungan yang dapat dilihat apabila orang perorangan dan kelompok masyarakat saling bertemu dan menentukan system serta bentuk-bentuk hubungan tersebut.

Pelayanan IMB di Kota Cimahi pada awalnya dilakukan secara manual dimana masyarakat langsung mendatangi petugas KPPT Kota Cimahi. Perubahan zaman dimana konsep e-Government berkembang mendorong Pemerintah Kota Cimahi berusaha untuk untuk mengimplementasikannya. Perubahan tersebut membawa dampak pula dalam proses sosial anlara pemerintah dengan masyarakat yaitu melalui penggunaan teknologi pemerintahan. Tipe ini

memusatkan perhatiannya bukan pada proses interaksi keseluruhannya, melainkan pada perilaku peran yang khas dari seseorang yang terlibat, misalnya penengah (orang yang tidak memihak).

Implementasi kebijakan merupakan sebuah tindakan yang dilakukan oleh pemerintah, baik secara individu maupun kelompok dengan maksud untuk mencapai tujuan yang telah dirumuskan. Implementasi kebijakan merupakan tahap yang paling penting dari keseluruhan proses kebijakan. Suatu kebijakan apabila sudah dibuat maka harus diimplementasikan oleh unit-unit pelaksana yang memobilisasikan berbagai sumber daya. Mazmanian dan Sabatier berpendapat bahwa masyarakat umum dapat mempengaruhi proses implementasi kebijakan dalam setidaknya tiga cara: Pertama, opini publik (interaksi dengan media massa) dapat mempengaruhi agenda politik, yaitu, masalah yang akan dibahas oleh legislatif. Kedua, ada bukti substansial bahwa legislator dipengaruhi oleh konstituen umum mereka mengenai isu-isu penting bagi mereka konstituen, terutama ketika pendapat dalam kota yang relatif seragam. Ketiga, jajak pendapat umum yang sering digunakan oleh administrator dan penguasa untuk mendukung posisi kebijakan tertentu. Proses implementasi ini merupakan sebuah abstraksi atau performansi suatu pengejawantahan kebijakan. Pada dasarnya kebijakan secara sengaja dilakukan untuk meraih kinerja implementasi kebijakan publik yang tinggi.

Aplikasi SIM - PPTSP merupakan bagian dari kebijakan e-Govemment. Pada intinya SIM-PPTSP merupakan alat bantu teknologi yang memberikan kemudahan bagi publik dalam mengurus perijinan di Kota Cimahi melalui penggunaan teknologi ini diharapkan pemerintah, masyarakat dan dunia usaha dapat mengunakan teknologi ini sehingga proses perijinan tidak berbelitbelit dan menghambat pelayanan public serta pertumbuhan ekonomi masyarakat di Kota Cimahi.

B. METODE PENELITIAN

Desain Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif digunakan karena peneliti merupakan perencana, penafsir data/informasi, dan pada akhirnya sekaligus menjadi pelapor hasil penelitian. Pemilihan metode kualitatif ini didasarkan karena penelitian ini menyelidiki masalah sosial yang bersifat holistik. Penelitian adaptasi masyarakat dalam implementasi kebijakan e-Government ini merupakan penyelidikan yang mendekati suatu suasana baru karena muncul dari pengalaman kerja lapangan dan berakar dalam data. Pengembangan teknologi memberikan fasilitas dalam proses interaksi sosial. Dengan demikian peneliti menjadi pemeran utama dalam seluruh proses penelitian ini. Fokus penelitian ini adalah proses individu sebagai aparatur dalam mengimplementasikan kebijakan e-Government dan masyarakat sebagai penerima jasa yang beradaptasi melalui pelayanan Izin Mendirikan Bangunan di Kota Cimahi. Peneliti melalui pemilihan metode kualitatif telah mendapatkan gambaran dan uraian yang jelas, sistematis, faktual, akurat dan valid mengenai adaptasi masyarakat dalam implementasi kebijakan e-Govemment (studi pada pengajuan Izin Mendirikan

Bangunan di Kota Cimahi). Kualitas data yang disajikan berbentuk kata atau kalimat (artinya tidak menggunakan analisis statistika)

Prosedur Penentuan Informan

Penelitian ini menitikberatkan pengambilan data melalui informasi yang disampaikan oleh informan. Informasiinformasi yang diberikan oleh informan tersebut diperoleh melalui serangkaian dialog, baik yang terstruktur maupun tidak, sesuai dengan instrumen penelitian yang telah dibuat oleh peneliti. Teknik penentuan informan yang digunakan dalam penelitian ini adalah purposive (pengambilan informan berdasarkan tujuan). Dalam hal ini peneliti menentukan anggota informan berdasarkan pertimbangan peneliti sendiri yang sesuai dengan maksud dan tujuan penelitian. Melalui pertimbangan bahwa pengalaman dan keikutsertaan yang berintensitas tinggi dalam mengamati dan bahkan berkecimpung dalam penerapan kebijakan IMB, peneliti menentukan kategori informan sebagai berikut:

1. Informan pangkal dengan kategori: pimpinan Daerah tertinggi di Kota Cimahi karena para pimpinan inilah yang memahami tentang kebijakan e-Government dalam pengajuan Izin Mendirikan Bangunan di Kota Cimahi.
2. Informan partisipan yang memberi informasi yaitu para aparatur yang terlibat langsung dalam operasionalisasi kebijakan e-Government dalam pengajuan Izin Mendirikan Bangunan di Kota Cimahi.
3. Informan kunci adalah masyarakat yang telah menerima pelayanan Izin Mendirikan Bangunan yang tersebar di 3 (tiga) kecamatan di Kota Cimahi.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah:

1) Studi Pustaka. Peneliti telah berupaya mengumpulkan data dengan studi pustaka, berupa bahan-bahan dalam tulisan, buku, dokumen atau penjaringan data hasil penelitian yang relevan.
2) Studi Lapangan, dengan terjun langsimg ke lapangan untuk mengetahui adaptasi masyarakat dalam implementasi kebijakan e-Government pada pengajuan Izin Mendirikan Bangunan di Kota Cimahi yang menjadi objek penelitian ini. Studi lapangan ini terdiri dari Observasi, Wawancara mendalam (in-depth interview), Dokumentasi.

Analisis Data

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisa deskriptif kualitatif melalui prosedur atau pentahapan yang sistematis sebagai berikut

a. Mengklarifikasi materi data hasil observasi; berupa rekaman hasil observasi dan wawancara dengan masyarakat, pemilahan data sekunder yang diperoleh dari studi lapangan *(field research)* terkait dengan adaptasi masyarakat dalam implcmentasi kebijakan e-Government pada pengajuan Izin Mendirikan Bangunan di Kota Cimahi.
b. Mengclompokkan data-data sesuai topik yang ditelitd penelitian berikut, yang telah peneliti tetapkan sebelumnya.

c. Mengolah data berdasarkan keterkaitan antar komponen dan satuan gejala dalam konteks fokus permasalahan adaptasi masyarakat dalam implementasi kebijakan e-Government pada pengajuan Izin Mendirikan Bangunan di Kota Cimahi.
d. Mendeskripsikan secara keseluruhan dengan sistemik keterkaitan antar satuan gejala yang berkenaan dengan adaptasi masyarakat dalam implementasi kebijakan e-Government pada pengajuan Izin Mendirikan Bangunan di Kota Cimahi. Cara analisis ini telah berhasil memberikan data secara lengkap, lebih mendalam dan kredibel serta bermakna sehingga tujuan penelitian tercapai.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Tujuan Implementasi Kebijakan e-Government dalam Pengajuan IMB di Kota Cimahi

E-Government sebagai salah satu proses interaksi baru antara pemerintah dengan masyarakat yang diterapkan dengan tujuan bahwa hubungan pemerintah baik dengan masyarakatnya maupun dengan pelaku bisnis dapat berlangsung secara efisien, efektif dan ekonomis. Hal ini diperlukan karena gerak masyarakat bersifat dinamis. Dalam hal ini, pemerintah harus dapat menyesuaikan fungsinya sebagai pelayan masyarakat. Masyarakat dapat menikmati haknya dan menjalankan kewajibannya dengan nyaman dan aman. Peranan telekomunikasi dalam struktur perekonomian Kota Cimahi pun cukup dominan. Tanpa adanya kontribusi telekomunikasi, dunia usaha di kota ini tidak akan maju seperti sekarang. Tujuannya adalah untuk meningkatkan kemampuan/efisiensi dan keandalan dalam memberikan jasa telekomunikasi dan informasi kepada masyarakat dengan memanfaatkan kemajuan teknologi.

Bentuk tujuan dari aparatur KPPT Kota Cimahi tidak lain untuk meningkatkan kepuasan masyarakat dari pengajuan pelayanan yang dilakukan. Hal demikian dapat dilihat dari usaha aparatur dalam meningkatkan pencapaian kinerja yang maksimal serta dalam pengajuan pelayanan IMB melalui aplikasi SIM PPTSP tidak perlu adanya pengulangan-pengulangan dalam pembuatan dokumen izin IMB tersebut. Artinya dengan adanya SIM PPTSP tersebut maka satu kali permohonan masuk di loket sudah dapat terdata dalam aplikasi tersebut, sehingga dapat langsung diproses.

Dalam memproses pelayanan melalui SIM PPTSP dapat langsung diakses dari loket oleh pengolah data. Masyarakat dapat mengetahui posisi pemrosesannya pelayanan data tersebut. Salah satu manfaat adanya SIM PPTSP tersebut untuk mempersempit pertemuan pemohon dengan aparatur, sehingga pencapaian kinerja dapat secara maksimal dilakukan guna menghasilkan output yang bermutu.

Proses penyampaian informasi IMB di Kota Cimahi saat ini sudah dilakukan dengan memanfaatkan e-Government melalui website PPTSP http://pptsp.cimahikota.go.id. Kebijakan ini diambil agar informasi mengenai keberadaan pelayanan IMB dapat diketahui oleh seluruh elemen masyarakat dan dunia usaha yang akan mengurus izin. Penyampaian informasi tersebut dilakukan secara langsung kepada masyarakat dan dunia usaha,

bahwa proses permohonan IMB dilakukan dengan menggunakan jaringan komputerisasi yang berbasis data base dan jenis persyaratannya dapat diakses melalui internet.

Berdasarkan keterangan beberapa masyarakat yang sedang mengurus IMB di KPPT Kota Cimahi, mereka sebagian telah mengetahui persyaratan tersebut melalui informasi dari internet. Menurut masyarakat pelayanan informasi tentang persyaratan dan prosedur perizinan IMB melalui website PPTSP sudah cukup jelas dan dapat dimengerti. Namun tentu, secara kuantitas masih sedikit pemohon IMB yang menggunakan informasi dalam website ini. Hal ini terkait dengan kemampuan masyarakat mengakses internet.

Berdasarkan penjelasan tersebut jelas bahwa komitmen KPPT Kota Cimahi dalam memberikan pelayanan perizinan mendirikan bangunan melalui website PPTSP bertujuan meningkatkan pelayanan prima di Kota Cimahi. Peranan KPPT Kota Cimahi dalam menciptakan kejelasan informasi dan pertanggungjawaban kepada masyarakat sudah cukup jelas. Pelaksanaan tugas pengajuan pelayanan IMB dan pelaporan dibahas dalam rapat koordinasi tim teknis. Selain itu aparatur juga merupakan abdi negara, maka berkewajiban bertanggung jawab kepada masyarakat yang dilayaninya serta berpegang teguh terhadap aturan atau standar yaitu SOP dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Unsur Pelaksana Kebijakan e-Govemment dalam Pengajuan IMB di Kota Cimahi

Upaya untuk mewujudkan pelayanan perizinan yang sesuai dengan prinsip-prinsip pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kota Cimahi sebenamya sudah dimulai sejak tahun 2002 dengan diterbitkannya Surat Keputusan Walikota Cimahi Nomor 27 a Tahun 2002 tentang Pembentukan Sekretariat Pelayanan Umum Terpadu Satu Pintu.

Penyelenggaraan perizinan mendirikan bangunan di Kota Cimahi dimulai dari proses pengelolaannya mulai dari tahap permohonan sampaike tahap terbitnya dokumen yang dilakukan dalam satu tempat. Aparat PPTSP yang adalah pejabat, pegawai, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara pelayanan perizinan dengan system satu pintu. Perangkat Daerah Teknis terkait adalah Badan, Dinas, Kantor yang mendukung pelayanan perizinan mendirikanbangunan. Tim Teknis Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah tim yang dibentuk oleh Walikota untuk memeriksa dan memberi pertimbangan teknis terhadap objek izin sebelum dokumen IMB diterbitkan. Tim Pembina adalah tim yang dibentuk oleh Walikota untuk memberikan pembinaan terhadap kelancaran operasional PTSP dan menetapkan Kebijakan pokok pelayanan IMB.

KPPT sebagai unsur pelaksana kebijakan e-Government dalam pengajuan IMB di Kota Cimahi didukung oleh aparatur pelayanan perizinan dengan jumlah personil sebanyak 31 orang yang terdiri dari 4 orang pejabat struktural dan 27 orang pelaksana.

Aparatur dalam memberikan pelayanan yang berkualitas, yang notabenenya menjadi kebutuhan serta hak dasarbagi warga Negara, harus senantiasa berorientasi kepada kualitas

pelayanan dengan tanpa mengabaikan asas kejelasan dan kepastian serta keadilan dalam pengajuan pelayanan IMB itu sendiri. Kejelasan dan kepastian yang dimaksud tidak lain dari peraturan-peraturan yang terkait di dalamnya dengan pemenuhan kebutuhan masyarakat berupa pelayanan tersebut. Peran aparatur sangat penting dalam melaksanakan pelayanan yang senantiasa tidak pandang bulu (adil) dalam dalam pelaksanaannya.

Berbicara masalah kejelasan dan kepastian serta keadilan, tentunya tidak terlepas dariperan serta aparatur yang profesional dalam bekerja. Tertanamnya jiwa profesionalisme dalam bekerja tersebut secara langsung maupun tidak langsung akanberdampak positif terhadap kepuasan dari masyarakat (pelanggan) akan pelayanan yang diberikan, sekaligus dapat merubah paradigma proses birokrasi perizinan di KPPT Kota Cimahi yang terkesan masih berbelit-belit, serta membutuhkan waktu yang lama. Dengan tercapainya hal tersebut, maka efektivitas dalam bekerja dapat terbangun dengan pondasi Bersih dan Bebas dari Kolusi, Korupsi dan Nepotisme (KKN).

Efektivitas kinerja aparatur KPPT Kota Cimahi dengan adanya penyelenggaraan teknologi secara keseluruhan dapat dikatakan efektif.

Dukungan Pejabat yang Lebih Tinggi terhadap Implementasi Kebijakan e-Government di Kota Cimahi

Implementasi kebijakan dapat berjalan dengan maksimal dengan adanya dukungan dari pejabat yang lebih tinggi. Pejabat tinggi terkait merupakan bagian dari aktor kebijakan. Adanya dukungan tersebut menjadi komitmen dalam mencapai tujuan implementasi kebijakan terutama kebijakan e-Government di Kota Cimahi. Dukungan tersebut dapat datang dari pimpinan atau kepala kantor dan juga pejabat dari anggota dewan. Pencapaian kinerja aparatur yang maksimal dalam melaksanakan tugasnya sebagai aktor utama pengajuan kebutuhan berupa pelayanan senantiasa harus didasari pada peraturan peraturan atau regulasi yang ada. Kinerja aparatur dalam melaksanakan tugasnya senatiasa mengacu kepada SOP yang berlaku di KPPT Kota Cimahi, sehingga pelaksanaan kinerja dalam pengajuan pelayanan senantiasa berada pada koridor atau alur yang sudah ditentukan bersama pada SOP tersebut. Peran serta Kepala KPPT dalam mensukseskan pelayanan yang melibatkan partisipasi sosial sangat dan selalu meningkatkan hasil yang maksimal sangat besar dalam meningkatkan keefektifan bekerja para aparatur.

Hasil wawancara dengan aparat pelaksana kebijakan diketahui bahwa salah satu faktor penentu keberhasilan program adalah dukungan dari kepala KPPT dalam memberikan instruksi kepada bawahan. Dalam hal pekerjaan menjadi lebih terarah karena adanya pembinaan pula dari atasan. Hal terse but terlihat bahwa dukungan dari pejabat/atasan memang mutlak diperlukan dalam penyelenggaraan kegiatan kerja.

Seorang atasan harus mampu menangani setiap permasalahan yang tengah dihadapi bawahannya. Hal tersebut berarti seorang atasan mampu mengendalikan berbagai interaksi yang terjadi. Seorang atasan mampu menjadi

penggerak bagi bawahannya untuk memberikan bimbingan dan motivasi. Pengintegrasian aparatur melalui pemimpin di KPPT Kota Cimahi, merupakan cara untuk menyatukan para aparatur, baik aparatur yang baru di tempatkan maupun aparatur yang me lakukan program pelatihan. Penyatuan merupakan penyesuaian pola pikir apa ratur untuk melakukan pekerjaan untuk sumber daya aparatur dalam birokrasi mencapai kepentingan bersama. Penya tuan aparatur memang tidak mudah di lakukan, membutuhkan waktu yang cukup lama supaya aparatur tersebut bisa bekerja sama dalam melakukan pekerjaan yang diberikan.

Berdasarkan uraian diatas jelas bahwa kerjasama yang terjadi antara aparat dan atasan di dalam lingkungan KPPT Kota Cimahi dalam menjalankan tugasnya bersifat kooperatif, mereka tetap menjalankan tugas sesuai dengan fungsinya dan didukung oleh pola kepemimpinan dari Kepala KPPT Kota Cimahi yang bersifat resvonsip terhadap aparatur yang dipimpinnnya. Kepemimpinan tersebut membuat mereka lebih bersemangat dalam melaksanakan pelayanan perizinan mendirikan bangunan kepada masyarakat dan dunia usaha.

Dukungan Teknologi dalam Implementasi Kebijakan e-Government di Kota Cimahi

Izin mendirikan bangunan merupakan izin yang diterbitkan untuk kegiatan mendirikan bangunan yang ditetapkan oleh putusan walikota. Pembuatan IMB awalnya masih menggunakan sistern manual pada Badan Penanaman Modal Kota Cimahi. Seiiring dengan perkembangan zaman dan adanya dukungan teknologi informasi maka pembuatan perizinan termasuk IMB mengalami perkembangan. Demi kelancaran pembuatan IMB dibentuk Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PPTSP) pada KPPT. PPTSP adalah kegiatan penyelenggaraan perizinan yang proses pengelolahannya mulai dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat. Kegiatan PPTSP saat ini ditunjang dengan pengembangan bentuk Sistem Informasi (SIM) PPTSP. Aplikasi SIM PPTSP merupakan sebuah aplikasi yang ditujukan untuk mendukung pengelolaan sistem manajemen kepemerintahan di Kota Cimahi. Hal ini didasarkan kepada profesionalisme kerja yang menjadi landasan dalam menghadapi perkembangan dunia usaha yang semakin kompetitif.

Seiring dengan semakin berkembangnya pelayanan perizinan melalui penyelenggaraan ICT, maka KPPT Kota Cimahi dituntut untuk dapat menjalankan organisasinya dengan baik dan terencana. Hal tersebut akan mendorong pihak opersional perusahaan bekerja lebih produktif dan menghasilkan produk yang lebih berkualitas. Tujuan akhir dari perkembangan tersebut akan meondorong organisasi perusahaan akan menuju kearah yang positif.

Pengelolaan perizinan, serta datadata lainnya merupakan salah satu dari berbagai bentuk tugas manajemen kepemerintahan untuk menghasilkan informasi-informasi yang dibutuhkan dalam menentukan langkah-langkah yang haras diambil untuk menentukan arah jangka pendek ataupun jangka panjang. Aplikasi PPTSP ini dibuat untuk membantu kantor KPPT Kota Cimahi dalam melakukan pengolahan perizinan. Selain itu, KPPT dapat

memperoleh data lainnya untuk sebagai informasi yang dibutuhkan oleh pihak-pihak terkait dengan KPPT secara cepat dan tepat guna.

Kebijakan yang dibuat oleh pemerintah Kota Cimahi harus konsisten atau tetap pada tujuan yang telah ditetapkan, jangan sampai kebijakan tersebut menjadi sebuah kemunduran bagi pembangunan Kota Cimahi. Dalam pelaksanaannya implementasi kebijakan SIM-PPTSP telah dilaksanakan sesuai dengan ketetapan peraturan yang berlaku secara nasional. Peraturan tersebut berupa Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 pasal15 ayat1 tentang keterbukaan informasi yang menyebutkan bahwa pelayanan satu pintu diharuskan memiliki komponen manajemen informasi berbasis data base.

Pelayanan satu pintu ini dimaksudkan untuk meningkatkan pelayanan yang prima dan bermanfaat. Adapun manfaat yang diperoleh dengan adanya SIM-PPTSP ini antara lain: masyarakat terlindungi dan merasa aman dalam memperoleh pelayanan pengeluaran ijin dan pembuatan berbagai dokumen. Pelayanan pengeluaran ijin dan pembuatan berbagai dokumen dapat diselenggarakan dengan lebih merata dan dapat menjangkau seluruh masyarakat. Pelayanan pengeluaran ijin dan pembuatan berbagai dokumen dapat diselenggarakan secara komprehensif melalui model pelayanan terpadu. Pembiayaan pengeluaran ijin dan pembuatan berbagai dokumen lebih efisien dan efektif karena adanya tarif yang jelas dan resmi dari Pemerintah Kota Cimahi.

Dalam melaksanakan kebijakan SIM-PPTSP, KPPT Kota Cimahi sebagai pelaksana kebijakan, sudah konsisten sesuai dengan peraturan yang berlaku. Adanya peraturan sebagai pedoman penyelenggaraan perijinan telah mendorong aparatur KPPT Kota Cimahi tidak menyimpang dari ketentuan-ketentuan. Pihak pelaksana kebijakan tetap berkonsisten dalam menjalankan tugasnya dan juga berkonsisten dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan dunia usaha. Wujud dari konsistensi yang dilakukan oleh KPPT Kota Cimahi adalah dengan memberikan kemudahan investasi dan perijinan yang tadinya berbelit-belit menjadi mudah, transfaran dan profesional dari segi pelayanan kepada pemohon perijinan.

Penggunaan *e-Government* dalam pengajuan IMB dalam sistem pemerintahan dapat mencapai pada tahap interaksi positif "*bottom up*", dimana pemerintah benar-benar bertindak sebagai pelayan masyarakat (*public servant*) dengan merespon sesegera mungkin keluhan dari masyarakat secara langsung melalui e-mail (*electronic mail*/surat elektronik) atau dengan pemanfaatan situs internet (*website)* dari pemerintah Kota Cimahi, sehingga rantai birokrasi dapat lebih dipersingkat.

Sebelum implementasi e-government dengan konsep one stop government ini masyarakat harus melakukan beberapa tahap jika ingin mendapatkan layanan publik. Alur yang harus ditempuh adalah masyarakat datang ke kantor layanan umum untuk mengakses informasi layanan IMB. Jika informasi atau layanan yang diminta berkaitan dengan dinas lain, maka diminta mengisi form permohonan untuk diteruskan ke dinas terkait. Permohonan yang sudah disetujui oleh dinas yang dimaksud, maka akan

dilakukan otentikasi dan verifikasi data pemohon (jika diperlukan) untuk proses lebih lanjut. Jika proses melibatkan beberapa dinas, maka ada form khusus yang berfungsi sebagai pengantar pemohonan lintas dinas. Setelah proses otentikasi dan verifikasi selesai, maka informasi layanan publik baru bisa diakses. Hal tersebut menjadi lebih berbelit-belit dan akan membutuhkan waktu yang lebih lama sehingga tidak ada kepastian kapan akan selesai.

Dengan adanya sistem e-Government, maka akses terhadap informasi, komunikasi dan layanan IMB dapat dilakukan hanya dalam tiga tahap yaitu: Akses melalui portal untuk jenis informasi, komunikasi atau layanan IMB, memasukkan data yang dibutuhkan untuk otentikasi (jika diminta). Setelah verifikasi dan mendapat parsetujuan, maka layanan sudah sampai pada masyarakat.

Perilaku Masyarakat Terhadap Kebijakan e-Government dalam Pengajuan IMB di Kota Cimahi

Perilaku masyarakat dapat dilihat dari adanya komunikasi antara masyarakat dengan aparat pelaksana pemberi IMB. Selama ini proses komunikasi dalam penerapan kebijakan e-Govemment terkait pengajuan IMB di Kota Cimahi masih berjalan kurang efektif. Hal ini ditandai dengan beberapa pesan yang disampaikan aparatur masih belum dapat dimengerti oleh masyarakat pemohon. Padahal aparatur pelaksana telah berupaya mengkomunikasikan kebijakan IMB dengan baik. Meskipun terkadang pesan-pesan yang disampaikan oleh aparatur berlainan dan tidak selamanya sejalan satu sama lain. Misalnya ada persyaratan IMB yang tidak dipenuhi masyarakat karena kurangnya informasi mengenai hal itu.

Komunikasi dapat dimaknai sebagai sebuah proses dimana kita belajar melalui interaksi dengan orang lain tentang cara berfikir, merasakan dan bertindak. Hal tersebut dirasa penting dalam menghasilkan partisipasi sosial yang efektif. Namun, dalam penelitian ini makna tersebut belum memberikan kontribusi besar pada kehidupan masyarakat pemohon IMB khususnya dalam menciptakan partisipasi yang efektif.

Proses sosial implementasi kebijakan e-Government dari perspektif perubahan sosial dan politik, yang dibuat oleh Pemerintah Kota Cimahi ditujukan untuk mengadakan perbaikan atau perubahan dalam masyarakat sebagai kelompok sasarannya. Oleh karena itu, implementasi kebijakan e-Government dalam pengajuan IMB di Kota Cimahi tidak terlepas dari empat hal, yaitu: (1) *Idealized policy*: yaitu pola interaksi yang digagas oleh Pemerintah Kota Cimahi dengan tujuan untuk mendorong, mempengaruhi dan merangsang target grup untuk melaksanakannya. (2) Target group: yaitu bagian dari policy *stakeholders* yang diharapkan dapat mengadopsi pola-pola interaksi sebagaimana yang diharapkan oleh Pemerintah Kota Cimahi. Kelompok inilah akan menjadi sasaran dari implementasi kebijakan e-Government IMB. Diharapkan dapat menyesuaikan pola-pola perilaku dengan kebijakan yang telah dirumuskan. (3) Implementing organization: yaitu badan-badan pelaksana yang bertanggung jawab penuh dalam implementasi kebijakan e-Government IMB di Kota Cimahi. (4) Environmental faktors: unsur-unsur di dalam lingkungan yang turut

menentukan implementasi kebijakan e-Govemment IMB di Kota Cimahi seperti aspek budaya, sosial, ekonomi dan politik.

Implementasi kebijakan e-Government IMB di Kota Cimahi adalah untuk menciptakan customer on line dan bukan in-line. Karena pada dasarnya e-Government bertujuan memberikan pelayanan tanpa adanya intervensi pegawai institusi publik dan sistem antrian yang panjang hanya untuk mendapatkan suatu pelayanan IMB. Selain itu, penerapan kebijakan e-Govemment IMB bertujuan untuk mendukung *good governance* di Kota Cimahi. Penggunaan teknologi informasi disini rupanya berupaya mempermudah masyarakat untuk mengakses informasi. Hal ini tentu akan dapat mengurangi korupsi dengan cara meningkatkan transparansi dan akuntabilitas lembaga publik. Kebijakan e-Government IMB juga berupaya memperluas partisipasi publik, dimana masyarakat dapat terlibat aktif dalam pengambilan keputusan/kebijakan oleh pemerintah. Pemerintah Kota Cimahi juga berharap penerapan kebijakan e-Govemment IMB ini dapat memperbaiki produktifitas dan efisiensi birokrasi serta meningkatkan pertumbuhan ekonomi pada akhirnya. Namun kenyatannya semua itu belum tercapai.

Opini Publik Terkait Implementasi Kebijakan e-Government Pengajuan IMB di Kota Cimahi

Penyelenggaraan pelayanan pengajuan IMB di Kota Cimahi merupakan upaya pemerintah untuk memenuhi setiap kebutuhan dasar dan hak-hak dari masyarakat dalam memperoleh pelayanan yang baik. Pengajuan pelayanan IMB berkaitan dengan kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan. Pelayanan yang diberikan menjadi semakin penting karena senantiasa berhubungan dengan masyarakat yang memiliki berbagai kepentingan dan tujuan. Oleh karena itu institusi pelayanan publik dapat dilakukan oleh pemerintah maupun non-pemerintah.

Adanya kemudahan perizinan IMB diharapkan akan mendorong kodusifitas iklim investasi di Kota Cimahi. Peningkatan status kelembagaan satu pintu juga dilakukan perubahan ketatalaksanaan, peningkatan kewenangan dimana Pelayanan Terpadu Satu Pintu diberikan kewenangan dari mulai penerimaan berkas, pemrosesan izin, penandatanganan izin dan penyerahan izin. Seiring dengan peningkatan kelembagaan pelayanan terpadu satu pintu juga dilakukan hal-hal yang diperlukan dalam proses ini meliputi revisi perdaperda terkait dengan prinsip-prinsip pelayanan satu pintu, seperti penyederhanaan, persyaratan dan waktu pelayanan. Penyederhanaan jumlah perizinan dengan menyatukan atau menghapus perizinan IMB yang dianggap tumpang tindih dan menyulitkan masyarakat. Pengurangan biaya bagi kategori usaha tertentu. Penetapan kebijakan untuk mengurangi pungutan-pungutan ditingkat Kecamatan, Kelurahan, RW dan RT terutama terkait dengan persyaratan izin.

Hubungan yang terjadi dalam penerapan kebijakan e-Government IMB ini merupakan salah satu proses interaksi sosial dimana terjadi hubunganhubtmgan sosial yang dinamis antara individu, kelompok, individu

dengan kelompok. Proses interaksi sosial dimulai pada saat individu bertindak terhadap sesuatu atas dasar makna yang dimiliki sesuatu tersebut bagi individu dimana makna yang dimiliki berasal dari interaksi antara seseorang dengan sesamanya. Hubungan disini tidak bersifat tetap, namun dapat diubah.. Pengurusan IMB di Kota Cimahi dibuat dalam sebuah mekanisme. Mekanisme disini senantiasa harus diadaptasi oleh seluruh masyarakat. Hal ini diupayakan agar masalah-masalah khusus dalam pengurusan IMB dapat diatasi. Disinilai mulai kita lihat adanya kompetensi sosial yang turut menentukan keberhasilan penerapan kebijakan IMB di Kota Cimahi. Melalui kebijakan e-Govemment dalam hal pelayanan IMB ini proses kerja aparatur dapat dipermudah.

KPPT Kota Cimahi selalu berupaya bagaimana memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka memenuhi kebutuhan dan kepentingannya. Berdasarkan keterangan masyarakat pengguna jasa, bahwa aparatur yang melayani mereka dalam melakukan permohonan pelayanan izin mendirikan bangunan melaui SIM-PPTSP tidak membeda-bedakan latar belakang masyarakat pemohon yang sedang melaksanakan pengurusan. Masyarakat menyatakan bahwa mereka dilayani dan disambut dengan baik dan tidak merasa diacuhkan. Berdasarkan uraian di atas, dapat dikatakan bahwa aparatur telah memiliki kemampuan yang baik dalam memberikan pelayanan IMB di KPPT Kota Cimahi. Sebagaimana hasil wawancara dengan Kepala KPPT Kota Cimahi bahwa dalam melaksanakan pelayanan prima bidang perizinan wajib menerapkan prinsip-prinsip pelayanan publik, prinsip tersebut meliputi:

Pertama, kesederhanaan prosedur dalam proses perizinan mendirikan bangunan melalui sistem informasi manajemen pelayanan perizinan terpadu satu pintu di KPPT Kota Cimahi, dilaksanakan secara mudah cepat dan lancar tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan. *Kedua,* kejelasan dan kepastian, kejelasan dalam proses perizinan di KPPT Kota Cimahi, meliputi prosedur pelayanan perizinan serta bagaimana tata cara pelayanan perizinan yang baik melalui SIM-PPTSP, dalam hal ini perizinan mendirikan bangunan di Kota Cimahi. Persyaratan ini meliputi persyaratan teknis maupun persyaratan administratif yang harus diserahkan kepada petugas yang melayani proses perizinan. Unit kerja atau pejabat yang foertanggung jawab memberikan pelayanan, rincian biaya/ tarif pelayanan termasuk tata cara pembayarannya yang dibebankan kepada pemohon sebagai balas jasa dari pemrosesan perizinan yang dimaksud.

Ketiga, kepastian waktu dalam proses perizinan mendirikan bangunan dapat diselesaikan dengan waktu yang telah ditetapkan tanpa memperhatikan skala pemohon skala disini berarti besar atau kecilnya bangunan atau sederhana atau permanennya bangunan. *Keempat,* kepastian hukum, kepastian hukum di sini bahwa dalam setiap perizinan khusunya izin mendirikan bangunan harus ada kejelasan baik dari segi persyaratan, pemrosesan maupun pembiayaan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Khususnya dalam hal pembiayaan, rincian biaya baik biaya pemrosesan administratif maupun biaya penilaian teknis yang dibebankan kepada

pemohon. Sebagaimana ditetapkan oleh peraturan perundangan. Setiap dokumen perizinan dan dokumen non-perizinan lainnya memberikan jaminan legalitas usaha dan kewenangan untuk mengelola sumber-sumber daya secara bertanggung jawab, sesuai dengan peruntukan izin tersebut.

Kelima, kemudahan akses di KPPT Kota Cimahi ditunjukan dengan, ketersediaan sumber dan media informasi yang dapat langsung dicapai oleh masyarakat baik berupa website, website tentang informasi perizinan bisa akses langsung melalui situs www.cimahi.go.id atau www.kppt.cimahi.go.id dan melalui sambungan langsung hotline atau media informasi lainnya seperti sms. *Keenam,* kenyamanan PPTSP harus memiliki ruang pelayanan dan sarana pelayanaan lainnya yang memadai dan ditata dengan baik untuk memberikan kemudahan dalam memberikan pelayanan di KPPT Kota Cimahi. Loket pelayanan di KPPT harus ditata sedemikian rupa disesuaikan dengan volume rata-rata jumlah pemohon dalam kurun waktu tertentu, dibandingkan dengan waktu yang diperlukan untuk melayani seorang pemohon, sistem antrian menggunakan nomor urut dan bagi pemohon dengan nomor urut besar disediakan ruang tunggu.

Ketujuh, kedisiplinan keramahan dan kesopanan, setiap aparatur di KPPT Kota Cimahi dalam memberikan pelayanan kepada pemohon. Aparatur wajib memperhatikan etika dan kesopanan dalam berkomunikasi baik dalam tutur bahasa, raut muka, maupun bahasa tubuh. Aparatur di KPPT Kota Cimahi, dalam memberikan pelayanan harus sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Petugas penilai teknis harus memberikan penilaian secara objektif, berdasarkan keahliannya dan memberi¬kan masukan kepada pengambil keputusan, secara jujur dan bertanggung jawab, termasuk memberikan rekomendasi apakah IMB tersebut disetujui atau ditolak.

Perubahan Perilaku Masyarakat Terkait Impiementasi Kebijakan e-Government dalam Pengajuan IMB di Kota Cimahi

Masyarakat yang sudah menerima keterbukaan atau masuknya pengaruh dari luar. Selain itu masyarakat yang sudah terdidik juga akan memberikan dukungan sebagai keberhasilan impiementasi kebijakan. Keberhasilan pelaksanaan e-Government IMB di Kota Cimahi salah satu cirinya dilihat dari perilaku masyarakat dalam menyesuaikan diri dengan adanya IMB online tersebut. Masyarakat yang mampu menyesuai¬kan diri menandakan masyarakat terse¬but dapat beradaptasi dengan lingkungan dengan menggunakan teknologi. Masyarakat yang terbuka maksudnya adalah masyarakat yang telah menerima adanya pengaruh dari luar dalam kehidupan mereka, melalui pembuatan IMB yang menggunakan jaringan komputer maka secara tidak langsimg memperkenalkan kepada masyarakat mengenai fungsi dari computer atau alat-alat perangkat lainnya.

Adaptasi pada umumnya berbentuk interaksi sosial. Ada juga yang menyebutnya sebagai proses sosial. Hal ini dikarenakan interasi sosial merupakan syarat utama terjadinya aktivitas-aktivitas sosial lainnya. Interaksi social menggambarkan hubungan-hubungan

sosial yang dinamis yang menyangkut hubungan antara orang-orang perorangan, antara kelompok-kelompok manusia, maupun antara orang perorangan dengan kelompok manusia. Interaksi tersebut sebagai suatu kesatuan dan biasanya tidak menyangkut pribadi anggotanya.

Hubungan yang dimaksud dalam konteks ini terjadi secara timbal balik antara kedua belah pihak. Artinya kedua belah pihak berupaya saling merespon dalam kehidupan sosial (masyarakat). Hal ini menegaskan bahwa interaksi sosial membentuk kehidupan bersama. Pembahasan kajian ini akan dimulai dari kontak sosial yang terdapat dalam impiementasi kebijakan e-Government IMB di Kota Cimahi dan komunikasi yang terjalin di dalamnya. Mengingat kedua hal tersebut merupakan syarat terbentuknya proses interaksi sosial. Kemudian peneliti akan menguraikan proses interaksi sosial tersebut kepada tiga hal yang meliputi proses sosial, tipetipe sosial dan pola-pola perkembangan yang mungkin saja berbentuk kerjasama, persaingan atau pertentangan dalam implementasi kebijakan e-Government IMB di Kota Cimahi.

Bentuk interaksi sosial yang memberi arah ke suatu proses asimilasi apabila memiliki syarat-syarat: Interaksi sosial tersebut bersifat suatu pendekatan terhadap pihak lain, dimana pihak yang lain tadi juga berlaku sama interaksi so¬ sial tersebut tidak mengalami halangan-halangan atau pembatasan-pembatasan. Interaksi sosial tersebut bersifat langsung dan primer. Frekuensi interaksi sosial tinggi dan tetap, serta ada keseimbangan antara pola-pola tersebut. Artinya, stimulan dan tanggapan-tanggapanndari pihak-pihak yang mengadakan asimilasi harus sering dilakukan dan suatu keseimbangan tertentu harus dicapai dan dikembangankan.

Masyarakat yang sudah menerima keterbukaan tersebut merupakan salah satu langkah untuk menuju keberhasilan implementasi e-Govemment, karena dengan begitu masyarakat telah menerima kebijakan yang dibuat oleh pemerintah. Keterbukaan masyarakat tersebut suatu hal yang penting dalam pelaksanaan kebijakan, karena banyak kebijakan yang dibuat oleh pemerintah akan tetapi kebijkan tersebut tidak diterima dengan baik oleh masyarakat. Kebijakan e-Government dalam pengajuan IMB dapat diterima oleh masyarakat, karena kebijakan ini dapat memberikan kemudahan bagi mayarakat yang berkaitan dengan administrasi perizinan membuat bangunan.

Implementasi kebijakan e-Government terutama dalam pemberian IMB di Kota Cimahi dapat diterima oleh masyarakat. Tetapi masih banyak pula masyarakat yang belum dapat menerimanya. Menurut masyarakat dengan adanya e-Government tidak mengubah pola pemberian izin IMB di Kota Cimahi. Masyarakat masih mengalami kesulitan dalam permohonannya. Sehingga memerlukan kerjasama dari berbagai pihak.

Peranan KPPT Kota Cimahi, dalam menciptakan kultur organisasi pelayanan yang kondusif bidang perizinan mendirikan bangunan melalui SIM-PPTSP dilaksanakan berdasarkan struktur organisasi, yaitu tetap menjaga kerjasama antara aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

PENUTUP

Kesimpulan

Simpulan dari pembahasan di atas adalah: Proses adaptasi masyarakat dalam implementasi kebijakan e-Government IMB di Kota Cimahi diawali dengan adanya kontak sosial dan komunikasi antara pihak terkait. Komunikasi yang berlangsung dilakukan melalui transformasi informasi secara elektronik, namun belum diperoleh kejelasan informasi yang dapat dimengerti oleh masyarakat Kota Cimahi sehingga pola manual tetap dilakukan. Interaksi yang terwujud dalam implementasi kebijakan e-Government IMB terdiri dari interaksi antara pemerintah dan masyarakat, pemerintah dan pemerintah serta pemerintah dan swasta. Namun kenyataannya interaksi tersebut belum memudahkan masyarakat memahami alur proses perijinan dari permohonan sampai penerbitan. Sedangkan pola perkembangan dalam implementasi kebijakan IMB dilakukan melalui sebuah aplikasi eGovernment yaitu website PPTSP dan SIM PPTSP. Hal ini mengakibatkan perubahan dalam bentuk kerjasama dari struktur birokrasi dan norma-norma yang ada untuk mendorong aparatur pelaksana agar menjalankan tugasnya dengan maksimal. Namun demikian, bentuk interaksi ini juga mengundang pertentangan sebagian pihak yang tidak memiliki sumberdaya yang cukup untuk menggunakan teknologi kepemerintahan yang memadai.

Adapun konsep baru yang dapat diangkat dari hasil penelitian ini adalah bahwa pola komunikasi dalam implementasi kebijakan e-Government belum menghasilkan perubahan perilaku masyarakat terhadap budaya teknologi yang semakin maju.

Saran

Saran yang dihasilkan adalah:

1. Guna mengamati proses sosial yang terjadi di masyarakat diperlukan kajian terus menerus mengenai komunikasi pemerintahan, agar pelayanan publik dapat dilaksanakan secara optimal.
2. Terbentuknya berbagai tipe sosial dimasyarakat seyogyanya diikuti dengan pemahaman lebih lanjut mengenai interaksi masing-masing pihak berdasarkan peran dan fungsinya.
3. Perkembangan teknologi kepemerintahan saat ini memerlukan kajian yang lebih mendalam mengenai eGovernment dan pola-pola aplikasinya.
4. Pemerintah Kota Cimahi perlu meningkatkan sosialisasi, koordinasi dan komunikasi kepada masyarakat, mengenai persyaratan IMB. Sehingga konsistensi, kejelasan dan transformasi penyampaian informasi, dapat mendorong kesadaran masyarakat untuk mengurus IMB tanpa perantara.
5. Pemerintah Kota Cimahi perlu meningkatkan pelayanan perizinan kepada masyarakat melalui pengadaan infrastruktur seperti jaringan komputerisasi (LAN) yang menghubungkan antar SOPD secara nirkabel atau internet. Hal ini akan memudahkan pengiriman data dan tentunya juga akan mempercepat proses perijinan juga.
6. Diperlukan pengembangan data base baik melalui website PPTSP maupun SIM-PPTSP kedepan secara on line yang dapat menunjang interaksi antar pemerintahan, swasta dan

masyarakat, sehingga proses perijinan dapat dilaksanakan lebih akurat.

REFERENSI

A. Buku

Agustino, Leo. 2006. *Politik dan Kebijakan Publik.* Bandung:IAPI.

Alland, A. Jr. 1975. *Adaptation. Annual Review of Anthropology*.

Anderson. J. E. 1979. *Public Policy Making.* New York: Holt, Rinehart and Winston.

Andrianto, Nico. 2007. *Good e-Government: Transparansi dan Akuntansi Publik Melalui e-Govemment.* Malang: Bayumedia.

Anwar, M. Khoirul dan Asianti Oetojo S. 2004. *Aplikasi Sistem Informasi Manajemen Bagi Pemerintahan di Era Otonomi Daerah SIMDA.* Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Argyle Michael. 1969. *Social Interaction.* New Jersey: Transaction Publishers Rutgers.

Bailenson Jeremy N et all. 2004. *Transformed Social Interaction: Decoupling Representation from Behavior and Form in Collaborative Virtual Environments Vol. 13, No.* 4. The Massachusetts Institute of Technology.

Bernardin, H. John and Joyce EA Russel. 1998. *Human Resource Management: An Experiental Approach.* Boston: McGraw-Hill.

Berry W, John dkk. 1999. *Psikologi Lintas Budaya.* Jakarta: Gramedia.

Blummer, Herbert. 1969. *Symbolic Interactionism: Perspective And Method.* New Jersey: Prentice-Hall, Inc.

Bungin, Burhan. 2007. *Penelitian Kualitatf; Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik dan Ilmu Sosial Lainnya,* Jakarta: Kencana

Carpendale, Jeremy I. M and Ulrich Miiller. 2004. *Social interaction And the development Of knowledge.* New Jersey London: Lawrence Erlbaum Associates, Publishers.

Chris Barker, Nancy Pistrang and Robert Elliot. 2002. *Research Methods in Clinical Psychology (2nd ed.).* John Wiley & Sons, LTD Chichester England.

Cohen, Yehudi A. 1968. *Man in Adaptation: The Cultural Present (second edition).* NewYork: Aldine De Gruyter.

Denzim, Norman, K dan Yvonna S. Lincoln. 2005. *Handbook of Qualitative Research.* California: Sage Publica¬ tions Inc.

Dessler, Gary. 1986. *Organization Theory: Integrating Structure And Behavior.* New Jersey: Prentice-Hall, Inc.

Donovan, Ita. 1994. *Managing Local Government: Organisational Behaviour in Local Government.* British:Longman.

Dwijowijoto, Riant Nugroho. 2004. *Kebijakan Publik: Formulasi, Implementasi, dan Evaluasi.* Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.

Dubin, Robert.1951. *Human Relation In Administration: The Sociologi Of Organizational.* Chicago USA: PrenticeHall, Inc.

_____.1959. *Deviant Behavior and Social Structure: Continuities in Social Theory.* American Sociological.

Edwards III, George C.1980. *Implementing Public Policy.* Washington D.C USA: Congreesional Quaterly Press.

Edwards, Meredith, Cosmo Howard and Robin Miller. 2001. *Social Policy, Public Policy: From Problem to Practice.* Canberra: Allen & Unwin.

Ferguson, Harvie. 2006. *Phenomenological Sociology.* London: SAGE Publications.
Fitzsimmons, James A and Mona. J. Fitzsimmons. 2008. *Service Management Operations, Strategy,* Sixth Edition. New York: Me graw-Hill inc.
Faisal, Sanafiah, 1996. *Format-Format Penelitian Sosial.*Jakarta:Raja Grapindo Persada.
Garna, Judistira, K. 1992. *Teori-Teori Perubahan Sosial.* Bandung: Primaco Akademika.
_____.2007. *Penelitian dalam llmu Pemerintahan.* Bandung: Primaco Akademika.
Gillin and Gillin. 1954. *Cultural Sosiology; A Revision of An Introduction To Sosiology.* New York: The Macmillan Company.
Given, Lisa M. 2008. *Qualitative Research Methods. Volumes 1 & 2.*California: SAGE Publications, Inc.
Grindel, Merilee S. 1980. *Politics and Policy Implementation in Third World.* New Jersey: Princetown University Press.
Gulo,W. 2002. *Metodologi Penelitian.* Jakarta: PT. Grasindo.
Hall, Bradley W. 2008. *The Nezv Human Capital Strategy.* New York: AMACOM.
Haralambos, Michael et All.1996. *Sociology: Themes and Perspectives Australian Edition.* National Library of Australia: Longman.
Hardiman, F. Budi.1993. *Refleksi Sosial: Menuju Masyarakat Komunikatif.* Yogyakarta:Kanisius.
Hasibuan, S.P, Malayu. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia: Dasar dan Kunci Keberhasilan.* Jakarta: PT. Toko Gunung Agung.
Hatch, Mary Jo.1997. *Organization Theory: Modern Symbolic and Postmodern Perspectives.* New York: Oxford University Press, Inc.
Henry, Nicholas. 2006. *Public Administration and Public Affairs.* New Jersey: Pearson Prentice Hall.
Henslin, James M. 2006. *Sosiologi dengan Pendekatan Membumi.* Jakarta: Gelora Aksara Pratama.
Hier, Sean P. 2005. *Contemporary Sociological Thought: Theme and Theories.* To¬ ronto: Canadian Scholars Press Inc.
Hill, Michael and Peter Hupe. 2002. *Implementing Public Policy.* London: SAGE Publications, Ltd.
Hogwood B. W. and Gunn. 1984. *Policy Analysis for The Real World.* London: Oxford University Press.
Holmes, Douglas. 2001. E-Gov, *E-Business Strategies fot Government.* London:Nicholas Brealey Publishing.
Homans, George C.1958. *Social Behavior as Exchange.* American Journal of Sociology.
Horton, Paul B. dan Chester L Hunt. 1992. *Sosiology.* Terj. Aminuddin Ram dan Tita Sobari. Jakarta: Erlangga.
Indrajit, Richardus Eko. 2006. *Electronic Government: Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital.* Yogyakarta: Andi.
_____.dkk. 2005. *E-Government in Action Ragam Kasus Implementasi Sukses di Berbagai Belahan Dunia.* Yogyakarta: Andi.
Islamy, Irfan. 2004. *Prinsip-Prinsip Kebijaksanaan Negara.* Jakarta: CV. Bumi Aksara.
Iver, R. Mac.1947. *The Web of Govern¬ ment.* New York: The Mac Milan Compony Ltd.
Jeong, Kuk-Hwan. 2006. *The Road to Innovation E-Govemment: Principles and Experiences in Korea.* Seoul: Gil-Job E Media.

Jogiyanto. 2001. *Analisis dan Disain, Sistem Informasi: Pendekatan Terstruktur Teori dan Praktek Aplikasi Bisnis.* Yogyakarta: Andi.

Johnson, Doyle Paul. 2008. *Contemporary Sociological Theory*. USA: Springer.

Johnson, Gerry and Kevan Scholes. 2001. *Exploring Public Sector Strategy*. Harlow: Pearson Education.

Jones, Charles 0.1984. *An Introduction to the Study of Public Policy, Third Edition,* Monterey, California: Brooks/ Cole Publishing Company.

Jubaedah, Edah. 2008. *Model Pengukuran Pelaksanaan Good Governance di Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota.* Bandung:PKP2AI-LAN.

Junior. 2004. *Sistem Informasi Manajemen.* Jakarta: Indeks.

Kaho, Josef Riwu. 2001. *Prospek Otonomi Daerah di Negara Republik Indonesia dan Identifikasi Beberapa Faktor Yang Mempengaruhi Penyelenggaraannya.* Jakarta: Rajawali Pers.

Kalof, Linda, Amy Dan and Thomas Diertz. 2008. *Essentials of Social Re¬ search.* Berkshire: Open University Press.

Kantaprawira, Rusadi. 2009. *Filsafat dan Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial.* Bandung: Puslit KP2W.

Kingsley Davis. 1960. *Human society;* cetakan ke-13. New York: The macmillan company.

Konferensi Nasional Sistem Informasi. 2006 *Sistem . Informasi dalam Berbagai Perspektif.* Bandung : Informatika.

Kymlicka, Will. 1998. *Multicultural Citizenship.* Oxford: Oxford University Press.

Labolo, Muhadam. 2006. *Memahami Ilmu Pemerintahan.*Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Liliweri, Alo.1997. *Sosiologi Organisasi.* Bandung: PT. Citra Aditya Bakti.

_____.2003. *Dasar-dasar Komunikasi Antarbudaya.* Jogjakarta: Pustaka Pelajar

Lovelock, Christopher H.1991. *Mana¬ ging Service; Marketing, Opreations and Human Resources.* New Jersey: Prentice Hall Intemasional Limited.

Mackenzie, Christine and Froud, Rob. 2002. *E-Government and Public Libra¬ ries.* Bertelsmann Foundation.

Mahmudi. 2007. *Manajemen Kinerja Sektor Publik.* Yogyakarta: UPP STIM YKPN.

Mahsun, Mohamad. 2006. *Pengukuran Kinerja Sektor Publik.* Yogyakarta: BPFE.

Marshall and Rossman.1999. *Designing Qualitative Research,*3rd Ed. London: Sage Publications. Maxwell, Joseph A. 2005. *Qualitative Research Design, An Interactive Approach.* California: Sage Publication, Inc.

Mazmanian, Daniel. A and Paul A. Sa¬ batier.1983. *Implementation and Pu¬ blic Policy.* United State Of America: Scott, Foresman and Company.

McLeod, Raymond dan Jr. George Schell. 2004. *Sistem Informasi Mana¬ jemen.* Jakarta: PT. Indeks.

Meloy, Judith M. 2002.*Writing The Qualitative Dissertation: Understanding by Doing.* New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates.

Merriam,Sharan B. 2009. *Qualitative Research,* A *Guide to Design and Implementation.*San Fransisco: John Wiley & Sons, Inc.

Meter, Donald S. Van and Carl E. Van horn. 1975. *The Policy Implementation Prosess:A Conceptul Framework.* Ohio State University: Sage Publications Inc.

Miller, Frederic. P, Agnes F. Vandome and John McBrewster. 2009. *E-Govemment*. Mauritus: Alphascript.

Moenir, H.A.S. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*.Jakarta: Bumi Aksara.

Muhammad, Ami. 2004. *Komunikasi Organisasi*. Jakarta: Bumi Aksara.

Mustopadidjaja. 2003. *Manajemen Proses Kebijakan Publik,* Jakarta: LAN-Dutapertiwi Foundation.

Nakamura, Robert. T.1980. *The Politics of Policy Implementation.* New York: St. Martin's Press, Inc.

Nasution, S. 2003. *Metode Penelitian: Naturalistik Kualitatif.* Bandung: PT. Tarsito.

Ndraha, Talizuduhu. 1999. *Teori Budaya Organisasi*. Jakarta: Program Magister Ilmu-Ilmu Sosial Kerjasama IIPUnpad.

Newman, David M.1958. *Sociology: Exploring The Architecture Of Everyday Life.* California: Sage Publications, Inc.

Nolan, Brendan C. 2001. *Public Sector Reform, An International Perspective.* Palgrave Macmillan: New York.

Nurcholis, Hanif. 2005. *Teori dan Praktik Pemerintah dan Otonomi Daerah.* Jakarta: PT. Grasindo.

Nurudin , 2004. *Sistem Komunikasi Indonesia*. Jakarta: Raja Grafindo.

Pamudji. 1994. *Profesionalisme Aparatur Negara dalam Meningkatkan Pelayanan dan Perilaku Politik Publik*.Jakarta: Widya Praja.

Petroni, Giorgio and Fanie Cloete. 2005. *New Technologies in Public Administration.* Amsterdam:IOS Press.

Ponsioen, J.A.1969. *The Analisys of Social Change reconsidered: A Sociological Study*. The Hague: Mounton Publisher.

Ratminto dan Winarsih. 2010. *Manajemen Pelayanan. Pengembangan model*m *Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal.* Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Reddick, Christopher G. 2009. *Handbook of Research on Strategies for Local E-Government Adoption and Implementation: Comparative Studies.* Hershey: IGI Global.

Richards, Lyn. 2006. *Handling Qualitative Data, a Practical Guide.* California: Sage Publication, Inc.

Ripley, Randall. B and Grace A. Franklin. 1986. *Policy Implementation and Bureaucracy* (second edition). Chicago Illinois: The Dorsey Press.

Ritzer, George. 2002. *Sosiologi Ilmu Pengetahuan Berparagidma Ganda*.Ja¬karta: PT. Raja Grapindo Persada. _____, and Douglas J. Goodman. 2008. *Teori Sosiologi Modem.* Jakarta: Kencana.

Sachari, Agus. 2002. *Sosiologi Desain.* Bandung : ITB.

Saefullah *Metode* , A *Pelayanan* .H, Djaja.1999. *Konsep yang Baik dan umum,* Sumedang: Jumal Publik FISIP Unpad.

Santoso, Heru. 2000. *Landasan Etis Bagi Perkembangan Teknologi*. Jogjakarta: PT.Tiara Wancana.

Sedarmayanti. 2004. *Good Governance, Membangun Sistem Manajemen Kinerja Guna Meningkatkan Produktivitas Menuju Good Governance.* Bandung: Mandar Maju.

Sharrock, Wes,John A. Hughes and Peter J. Martin. 2003. *Understanding Modern Sociology.* London: SAGE Publications.

Sinambela, Poltak. 2007. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan dan Implementasi.* Jakarta: Bumi Aksara.

Wiryatmi, Endang Tri L. 1996. *Manajemen Pelayanan Umum.* Bandung : LAN.

Veeger, K.J. 1993. *Realitas Sosial: Refleksi Filsafat Sosial Atas Hubungan Individu Masyarakat Dalam Caklazvala Sejarah Sosiologi.* Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
Zeithaml, Valarie. A, A. Parasuraman and Leonard L. Berry. 1990. *Delivering Quality Service, Balancing Customer Perceptions and Expectations.* New York : The Free Press.
Zgourides, George. D and Christie S. Zgourides. 2000. *Sociology.* Califor¬ nia: IDG Books Worldwide.
Zulkamain. 2006. *Menggagas Keterbukaan Informasi Publik.* Jakarta: Yappika.

B. Peraturan Perundang-Undangan

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2008 tentang Pemerintahan Daerah.
Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Panduan Kebijakan Strategi Nasional Elektronik Government.
Peraturan Daerah Kota Cimahi Nomor 37 Tahun 2003 tentang Izin Mendirikan Bangunan (IMB).

Peraturan Daerah Kota Cimahi Nomor 97 Tahun 2009 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PPTSP)
Peraturan Walikota Cimahi Nomor 18 Tahun 2010 tentang Pedoman Pengembangan e-Government di Lmgkungan Pemerintah Kota Cimahi.

C. Sumber Lain

Hasibuan, Z,A,,"*Electronic Government for Good Governance"*.Jurnal Sistem Informasi dan Manajemen Teknologi Informasi. Vol 1. Nomor 1. November 2002.
Jurnal Administrasi Pemerintahan Daerah. 2004. Volume I Edisi Kedua. Sumedang: Program Pascasarjana STPDN.
_____.2005. Volume II Edisi Keenam. Sumedang: Program Pascasarjana STPDN.
Soendjojo, Hadwi. Beberapa Pengertian *e-Government.* Melalui http:// www.hadwi@dekominfo.go.id/.
[10/04/2007] [11:20]. *The World Bank Groups. "A Definition of E-Government".* http:/ www.worldbank.org/pubhcsector/egov/ definition.htm. 15 Maret 2005. www.depkominfo.go.id, website Departemen Komunikasi dan Informatika arsip berita Kominfo. [10/04/2007][14:20].
www.cimahikota.go.id, website Kota Cimahi. [21/06/2007] [11:30].
www.bkd.go.id, website Badan Kepegawaian Daerah. [23/06/2007] [13:15]
www.s2informatics.files.wordpress.com/2007/10/simda.pdf. [09-02-2007] [10:33] *"E-Govemment* in Malaysia: Improving Responsiveness and Capacity to Serve", tulisan Muhammad Rais Abdul Karim & Nazariah Mohd Khalid.
Amal, Ichlasul; Yudhoyo, S.B.; Ma'sud, Muhtar. 2002. Good Governance dan Otonomi Daerah [Menyongsong AFTA Tahun 2003].: Prosumen dan Forkoma-MAP, UGM.
Armia, Muhammad Siddiq Tgk. 2008. Perkembangan pemikiran teori ilmu hukum. Jakarta: Pradnya Paramita.
Banerjee, Indrajit. 2007. The Internet and governance in Asia: a critical reader. Singapore: Nanyang Technological University - National Institute Education.
Beygijanian, Nancy; Richardson, John V., (Jr.). 2008. E-Government in the Islamic Republic of Iran: reaching out to the world? . IFLA Journal, vol. 34. , No.1. , hlm. 20-33.

Rahardjo, Budi. 2001. *Membangun e-Govemment.* Makalah yang dipresentasikan pada Seminar Nasional Jaringan Komputer II, yang diselenggarakan oleh Technic Study Club, STMIK Dipanegara Makassar, 19 Mei 2001. http://www.geocities.com/seminartsc.

Center for Democracy and Technology (CDT) and InfoDev. *" E-Govemment Handbook: Part 1 - The Three Phases of E-Government"*, http://www.cdt.org/egov/handbook/parti.shtml, 15 Maret 2009.

Ferber, Paul; Foltz, Franz; Pugliese, Rudy. 2003. The Politics of State Legislature Web Sites: Making E-Govemment More Participatory. Bulletin of Science, Technology & Society, vol. 23., No. 3. , him. 157-167.

Hariyono, Muhammad Erwin Ashari. 2005. Proceedings: Seminar Nasional Aplikasi Teknologi Informasi 2005. Yogyakarta:Graha Ilmu.

Kartajaya, Hermawan;Sonni; Anwar, Hartono; Hermawan, Michael;Joewono, Handito Hadi; Mussry, Jacky; Indrio M, Bembi Dwi; Taufik; Yuswohadi. 2002. MarkPlus on Strategy:12 tahun perjalanan MarkPlus & Co membangun strategi perusahaan. Jakarta:Gramedia Pustaka Utama.

Kartajaya, Hermawan; Yuswohadi. 2005. *Attracting tourists traders investors, strategi mernasarkan daerah di era otonomi.* Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Legislative Analyst's Office,*"E-Government in California: Providing Services to Citizens Through the Internet"*, 24 January 2001. www.lao.ca.gov/2001/012401e-government.html Dikunjungi tanggal 14 September 2009.

Moloi, Julie; Mutula, Stephen. 2007. Erecords Management in an E-government Setting in Botswana (in Information Development 2007; Vol.23; No.4; p.290-306). London: SAGE Publications.

Padget, J. 2005. E-Government and EDemocracy in Latin America. IEEE Intelligent Systems, vol. 20. , No.1. , hlm. 94-96. Pamudji, S. 1994. Profesionalisme Aparatur Negara dalam Meningkatkan Pelayanan Publik. Widyapraja Nomor 19 Tahun III. Jakarta.

Proceedings seminar nasional aplikasi teknologi informasi. 2005. Yogyakarta 18 Juni 2005. Yogyakarta: Fakultas Teknologi Industri Universitas Islam Indonesia.

Osborne, David & Gaebler Ted.1992. *Mewirausahakan Birokrasi.*Jakarta: PT. Pustaka Binaman Pressindo. Rokhman, Ali. *Potret dan Hambatan e-Government Indonesia.*

Satriya, Edi. *Pentingnya Revitalisasi Government di Indonesia*. Disampaikan dalam Prosiding Konferensi Nasio¬nal Teknologi Informasi & Komunikasi untuk Indonesia tanggal 3-4 Mei 2006, Aula Barat & Timur Institut Teknologi Bandung.

Schware, Robert. 2005. *E-Development: from Excitement to Effectiveness.* Washington, DC: World Bank Publications.

Setyadi, Mas Wigrantoro Roes. 2006. *eGovemment: Sudahkan Memberikan Manfaat ?*. Swa Sembada, vol. XXII. , No. 18. , hlm. 168-171.

Sonhaji, Ahmad; Indrajit, Richardus Eko;Sutarman; Aisyah, Siti; Kartikawati, Etty; Marsinah, Ngadi; Rusli, Alexander; Salahuddin, Rudy; Abidin, Hasanuddin Z.;Sarsito, Dina A.; Nurwadjedi. 2005. Teknologi informasi dan pembangunan multi sektor. Jakarta: LIPI Press.

Sudarsono. 1998. *Strategi Pelayanan Prima.*Jakarta: LAN-RI.

The World Bank Group, "*A Definition of E-Government"*, http:// www.worldbank,org/publicsector/egov/ definition.htm. 15 Maret 2009.